



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

# Workforce Management Web for Supervisors Help

Parametri creazione schedulazione

---

## Indice

- 1 Parametri creazione schedulazione
  - 1.1 Sincronicità team
  - 1.2 Vincoli trasporto condiviso
  - 1.3 Opzioni di corrispondenza preferenze
  - 1.4 Ottimizza profili
  - 1.5 Controlli
  - 1.6 Assegna profili ai team

## Parametri creazione schedulazione

La schermata **Parametri** di Creazione guidata schedulazione consente di selezionare i parametri per i siti selezionati nella schermata precedente. Ogni sito è un nodo in un albero sul lato sinistro della schermata. Fare clic sul nodo per aprire l'albero e visualizzare i parametri di creazione di quel sito. Selezionare un parametro nell'albero (a sinistra), inoltre è possibile selezionare, specificare o disattivare tutte le opzioni sul lato destro della schermata.

Le categorie di parametri sono:

- **Sincronicità team**
- **Vincoli trasporto condiviso**
- Opzioni di corrispondenza preferenze
- **Ottimizza profili**
- **Assegna profili ai team**

### Sincronicità team

Specificare questi parametri:

<p><b>Sincronizza giornate di astensione dal lavoro</b></p>	<p>Selezionare questa casella di controllo per specificare che i giorni di astensione dal lavoro devono essere sincronizzati per tutti i team.</p>
<p><b>Sincronizza per</b></p>	<p>Utilizzare i pulsanti di opzione per specificare le combinazioni di sincronizzazione da applicare durante la creazione della schedulazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nessuna sincronizzazione aggiuntiva</b></li> <li>• <b>Ora inizio turno</b>—se questa opzione è selezionata, utilizzare l'opzione <b>Max differenza ora inizio</b> per specificare la differenza massima tra le ore di inizio turno all'interno del team. Utilizzare il formato HH:MM; in cui 02:59 indica due ore e cinquantanove minuti.</li> <li>• <b>Durata pagata</b></li> <li>• <b>Ora di inizio del turno e durata pagata</b></li> <li>• <b>Ora di inizio del turno, durata pagata e pasti</b></li> <li>• <b>Ora di inizio del turno, durata pagata, pasti e pause</b></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Durata e pasti pagati</b></li> <li>• <b>Durata, pasti e pause pagate</b></li> </ul>
<b>Differenza di ora di inizio massima</b>	Specificare nel formato hh:mm. L'intervallo è compreso tra 0 (zero) e 23:59.
<b>Applica vincoli solo agli stessi contratti all'interno del team</b>	Selezionare questa casella di controllo per specificare che durante la sincronizzazione dei team è necessario tenere conto delle informazioni relative ai contratti ai fini della creazione della schedulazione. Per impostazione predefinita, questa casella di controllo è deselezionata.

### Suggerimento

La sincronizzazione viene applicata a tutti i team del sito selezionato.

## Vincoli trasporto condiviso

### Suggerimento

Il trasporto condiviso è noto in tutto il mondo con nomi diversi—bus, carpool, ride share, lift share e paratransit, ad esempio. Per ulteriori dettagli, vedere [Wikipedia](#).

Se si seleziona **Vincoli trasporto condiviso** nella finestra di dialogo **Seleziona siti (e opzioni creazione)**, questa selezione è attivata e **Sincronicità team** è disattivata (il team e i vincoli del trasporto condiviso si escludono a vicenda). Digitare un valore o usare le caselle di selezione, per specificare la deviazione massima tra l'inizio e la fine dei turni. È possibile specificare un valore compreso tra 1 minuto e 23 ore, 59 minuti; i valori più pratici sono quelli inferiori a 30 minuti.

### Importante

I partecipanti di un gruppo di trasporto condiviso possono lavorare in turni che iniziano e finiscono in orari diversi; tuttavia, questi non devono presentare grandi deviazioni, altrimenti il gruppo di trasporto condiviso diventa impraticabile. Viene specificata la deviazione massima consentita nella schedulazione di ogni partecipante presente nello stesso gruppo di trasporto condiviso.

## Opzioni di corrispondenza preferenze

Il parametro **Imponi massima corrispondenza preferenze** ottimizza il numero di profili per il sito selezionato. Per ulteriori informazioni, vedere [Funzionamento del rapporto di soddisfazione delle preferenze](#).

Selezionare questo parametro per:

- Trattare tutte le preferenze con stato Preferito come concesse.
- Risolvere tutte le preferenze concesse e concedibili.
- Utilizzare i risultati per creare la schedulazione.
- Disattivare tutte le altre opzioni della pagina.

Deselezionare questo parametro (configurazione predefinita) per disattivare le opzioni riportate sopra e attivare le opzioni riportate in basso.

<p><b>Priorità</b></p>	<p>Specifica come WFM Builder favorisce le richieste degli agenti durante la creazione della schedulazione. Selezionare una voce dall'elenco a discesa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nessuna</b> specifica l'assenza di priorità durante la creazione della schedulazione.</li> <li>• <b>Anzianità</b> ordina gli agenti in base alle date di assunzione, indicate nella tabella ubicata nella parte inferiore della schermata di <b>soddisfazione delle preferenze</b>.</li> <li>• <b>Gerarchia</b> ordina gli agenti per gerarchia, definita da un supervisore in <b>Proprietà agente</b> e indicata anche nella tabella ubicata nella parte inferiore della schermata di <b>soddisfazione delle preferenze</b>.</li> <li>• <b>Anzianità + Gerarchia</b> favorisce gli agenti soprattutto in base al valore del campo Anzianità e, se ne consegue un vincolo, viene utilizzato il criterio della gerarchia.</li> </ul>
<p><b>Enfasi</b></p>	<p>Controlla il livello di considerazione della copertura di competenze da parte del processo di creazione quando si assegnano le priorità alle preferenze. Selezionare una voce dall'elenco a discesa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nessuno</b> indica che le preferenze degli agenti vengono assegnate solo sulla base di anzianità e/o gerarchia, utilizzando le percentuali loro assegnate (come indicato nella colonna %). Questa opzione tende a favorire l'ottimizzazione multicompetenze rispetto alla soddisfazione delle preferenze.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Bassa</b> indica che la creazione della schedulazione attribuisce maggiore enfasi alla soddisfazione delle preferenze, senza sacrificare l'ottimizzazione multicompetenze.</li> <li>• <b>Media</b> indica che la creazione della schedulazione adatta le preferenze se una perdita in una copertura di competenza è provocata solo da un'eccezione.</li> <li>• <b>Alta</b> indica che la creazione della schedulazione non considera l'ottimizzazione multicompetenze quando alloca le preferenze.</li> </ul> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Suggerimento</p> <p>L'opzione Enfasi è disattivata quando si seleziona <b>Vincoli team</b> nella pagina della procedura guidata <b>Seleziona siti (e opzioni creazione)</b>.</p> </div>
<p><b>Soddisfazione</b></p>	<p>Imposta la percentuale minima delle preferenze soddisfatta dalla creazione della schedulazione. Ad esempio, se si imposta <b>Min</b> a 10% e <b>Max</b> a 80%, viene soddisfatto almeno il 10% delle preferenze di ogni agente, mentre per gli agenti nelle posizioni gerarchiche più elevate o con maggiore anzianità vengono soddisfatte almeno l'80% delle preferenze. Gli agenti nelle posizioni intermedie ottengono una percentuale compresa tra i due valori estremi (il valore esatto dipende dalla posizione occupata nella gerarchia).</p> <p>Immettere o selezionare i valori Min (minimo) e Max (massimo). L'intervallo è 0—100 e il valore <b>Min</b> deve essere inferiore al valore <b>Max</b>.</p> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Suggerimento</p> <p>La creazione della schedulazione applica questi valori percentuali separatamente a ciascun tipo di preferenza e soddisfa tutte le preferenze, quando possibile. Ad esempio, se un agente ha un rapporto di soddisfazione del 50% ed ha espresso 20 preferenze per i turni e 8 preferenze per le astensioni dal lavoro in un periodo di 4 settimane, riceverà almeno 10 turni preferiti e 4 astensioni dal lavoro preferite, a meno che questa soddisfazione delle preferenze non sia vietata da altre regole di lavoro.</p> <p>Nei casi in cui il rapporto di soddisfazione delle preferenze non possa essere raggiunto a causa di violazioni delle regole del lavoro, WFM Web avvisa che i risultati della schedulazione potrebbero non essere desiderabili. WFM Web cerca di soddisfare più del livello minimo di preferenze, purché i risultati non provochino insufficienza di personale.</p> </div>
<p><b>Calcola</b></p>	<p>Riordinare la tabella sottostante in base alla colonna %, che quindi visualizzerà la possibilità calcolata per ciascun agente di ottenere la soddisfazione delle preferenze. Utilizzare la barra di scorrimento verticale della tabella per visualizzare più agenti.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fare clic su <b>Calcola</b>.</li> </ul>

<b>Regola percentuale di corrispondenza</b>	<p>Consente di regolare il rapporto di soddisfazione delle preferenze mediante i controlli al di sotto della tabella.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Nella casella di testo <b>Regola percentuale di soddisfazione</b>, specificare un valore o utilizzare le frecce su o giù per modificare il valore visualizzato. L'intervallo è compreso tra -100 e +100.</li><li>2. Fare clic su <b>Regola</b>.</li></ol> <div data-bbox="829 569 1382 730"><p>Suggerimento</p><p>Nella colonna %, WFM Web aggiunge o sottrae le regolazioni da tutte le possibilità degli agenti di vedere le proprie preferenze soddisfatte. Tuttavia, il rapporto di soddisfazione degli agenti non supera il 100% né scende al di sotto dello 0%.</p></div>
---	--

## Funzionamento del rapporto di soddisfazione delle preferenze

Il rapporto di soddisfazione delle preferenze modifica l'impatto delle impostazioni di priorità dell'agente.

- La funzionalità di soddisfazione delle preferenze si applica solo alle voci di calendario che un agente può richiedere (Turno, Giornata di astensione dal lavoro e Disponibilità). Queste voci possono inoltre essere inserite nel calendario da un supervisore. Le altre voci di calendario preferite (Eccezioni, Astensioni dal lavoro, Ore lavorative) non vengono soddisfatte e continuano ad avere lo stato Preferito anche se è definita una soddisfazione del 100%.
- Se si imposta il rapporto a un valore maggiore di 0, le possibilità di ogni agente di vedere le proprie preferenze soddisfatte viene aumentato del valore specificato, fino alla percentuale massima definita per l'opzione **Max**.
- Se si imposta il rapporto a un valore minore di 0, il rapporto di soddisfazione delle preferenze di ogni agente viene ridotto del valore specificato, fino alla percentuale minima definita per l'opzione **Min**.

### Suggerimento

Il rapporto di soddisfazione delle preferenze non può superare i valori della percentuale **Min** e **Max** impostati in **Opzioni di soddisfazione delle preferenze**. Ad esempio, se si imposta **Max** a 80% e il rapporto di soddisfazione delle preferenze è impostato a 100 (soddisfazione delle preferenze massima), tutti gli agenti raggiungeranno il valore dell'80%. Se il valore **Max** è impostato su 80%, il valore **Min** è impostato su 10% e il rapporto di soddisfazione preferenze su -30 (ottimizzazione di favore), gli agenti all'80% scendono al 50%, gli agenti al 40% passano al 10% e tutti gli agenti con priorità inferiore al 40% scendono al 10%.

## Ottimizza profili

Nella griglia sono visualizzati tutti i profili relativi al sito selezionato. Si tratta di profili basati su una configurazione, non su agenti. La griglia contiene le seguenti colonne:

Profilo	Nomi del profilo.
<b>Min</b>	Numero minimo di profili che WFM può utilizzare durante la creazione della schedulazione. Intervallo: nessuno (impostazione predefinita) o qualsiasi numero compreso tra 0 e 9999. Questo valore è modificabile e deve essere inferiore al valore <b>Max</b> .
<b>Max</b>	Numero massimo di profili che WFM può utilizzare durante la creazione della schedulazione. Intervallo: nessuno (impostazione predefinita) o qualsiasi numero compreso tra 1 e 9999. Questo valore è modificabile e deve essere superiore al valore <b>Min</b> .
<b>Esistente</b>	Numero di profili effettivamente già presenti nello scenario di schedulazione selezionato.
<b>Tasso di crescita</b>	Tasso di crescita corrente che WFM può utilizzare per un determinato profilo durante la creazione della schedulazione. Intervallo: nessuno (impostazione predefinita) o qualsiasi numero compreso tra 1 e 9999. Questo valore è modificabile.

Per archiviare obiettivi specifici per l'ottimizzazione di profili, è necessario considerare anche i seguenti parametri validi:

1. I profili sono esclusi dall'ottimizzazione quando nessuno dei seguenti valori è specificato: profili minimi, profili massimi o tasso di crescita. I profili devono essere vuoti.
2. I profili con un numero fisso di agenti devono presentare profili minimi = profili massimi, con entrambi i valori superiori a 0. Tali profili non richiedono l'ottimizzazione, il tasso di crescita non è applicabile e i campi del tasso di crescita devono essere vuoti.
3. I profili partecipano all'ottimizzazione quando entrambi i valori minimo e massimo sono specificati mediante le seguenti regole: i profili minimi devono essere  $> 0$  o  $= 0$ , i profili massimi devono essere  $> 0$  e i profili minimi devono essere  $<$  ai profili massimi.
  - a. Il tasso di crescita è specificato—Tutti i profili che partecipano all'ottimizzazione devono presentare un tasso di crescita specificato  $> 0$  (0 non è un valore valido per il tasso di crescita).
  - b. Tasso di crescita non specificato—Il campo deve essere vuoto per tutti i profili.

### Importante

- Non è possibile disporre di profili con e senza tasso di crescita nella stessa

schedulazione. È necessario che il tasso di crescita sia specificato per tutti i profili da ottimizzare ([vedere 3a](#)) o per nessun profilo ([vedere 3b](#)). L'unica eccezione è rappresentata dalla [riga 1 \(sopra\)](#), in cui i profili sono completamente esclusi dall'ottimizzazione.

- Il valore profili minimi = 0 non indica che il valore non è specificato. 0 è un valore valido per i profili minimi.

## Controlli

Questi controlli appaiono nella parte inferiore del riquadro **Ottimizza profili**:

<b>Tasso di crescita totale</b>	Totale di tutte le righe della colonna <b>Rapporto di crescita (%)</b> . Non modificabile.
Casella di controllo <b>Mostra profili configurati</b>	Selezionarla per filtrare la griglia e visualizzare solo i profili per i quali sono stati specificati i parametri <b>Min</b> e <b>Max</b> . Impostazione predefinita: deselezionata.
Casella di controllo <b>Mostra profili esistenti</b>	Selezionarla per filtrare la griglia e visualizzare solo i profili già presenti nello scenario di schedulazione selezionato. Nella colonna <b>Esistenti</b> della griglia non deve essere presente il valore 0 (zero). Impostazione predefinita: deselezionata.
Campo <b>soglia personale carente (%)</b>	Immettere la soglia di personale carente che WFM deve utilizzare durante la creazione della schedulazione. Intervallo: da 0 (insufficienza di personale inesistente) a 100 (insufficienza di personale totale). Predefinito: 20.

## Assegna profili ai team

- Selezionare **Usa riempimento dei team esistenti** per attivare questo parametro.
- Immettere un numero nel campo **Dimensione team**.

Lo scenario di schedulazione che si sta creando contiene profili e non agenti effettivi nel [sito selezionato](#). È possibile assegnare profili dai quali recuperare le informazioni necessarie per alcuni team.

Nella griglia sono visualizzati tutti i team senza profilo nello scenario selezionato. Per ogni team è possibile selezionare il profilo da utilizzare per recuperare le informazioni necessarie. La griglia è composta dalle colonne seguenti:

Team	Il nome del team.
<b>Profilo</b>	Elenco a discesa di profili disponibili: <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Nessuno</b> (impostazione predefinita)</li><li>• Un elenco di profili corrispondente al valore <b>Max</b> nella pagina <b>Ottimizza profili</b>.</li></ul>

Per rendere valide le selezioni effettuate e iniziare la creazione, fare clic su **Fine**.